

Posudek na bakalářskou práci autorky Štěpánky Votavové s názvem „**Chování a zkušenosti spotřebitelů na trhu finančních služeb**“

doc. Ing. Kamil Pícha, Ph.D.

Po úvodu k práci osvětlujícím důvod výběru daného tématu a význam tématu jako podnět k jeho zpracování autorka shrnuje teoretická východiska zkoumané problematiky. V souladu s cílem práce autorka nejprve seznamuje čtenáře se základními pojmy týkajícími se spotřebního a nákupního chování, dále uvádí základní přístupy k jeho zkoumání a základní faktory a prvky, které toto chování ovlivňují, a kterým je tedy zapotřebí v rámci výzkumného procesu věnovat adekvátní pozornost (vždy s ohledem na konkrétní výchozí podmínky a zadání výzkumu). V této části kapitoly čerpá vedle tuzemských literárních pramenů i ze zdrojů zahraničních, a to jak z českých překladů, tak i originálů. Zahrnula nejvýznamnější české i zahraniční autory. Nabízí tedy prostor pro posouzení přístupů ke zkoumání této látky, přičemž je zřejmé, že autoři se spíše shodují či doplňují, než aby se ve svých pohledech významně lišili či dokonce byli v kontradikci. Další část literárního přehledu je pak věnována již konkrétní zkoumané problematice, konkrétnímu trhu, na kterém bude spotřební a nákupní chování zkoumáno. Rozsah této části práce je v kontextu rozsahu celé práce a realizovaného vlastního výzkumu odpovídající.

Autorka formulovala dvě výzkumné otázky a k nim pak sedm dílčích otázek, které logicky navazují na stanovený cíl práce. Pro zodpovězení otázek realizovala dotazníkové šetření, kdy základním souborem jsou obyvatelé České republiky starší 18 let. Sestavený dotazník je k práci přiložen, odpovídá stanovenému cíli práce i plánované formě vyhodnocení, která je představena v kapitole 3.2. Pro vytvoření vzorku respondentů využila kvótní výběr na základě dvou kritérií, kdy v případě kritéria pohlaví vycházela ze statistických údajů o populaci v ČR a v případě kritéria věk vycházela z vlastní úvahy, zkušeností a dostupných informací o zkoumaném trhu, což je méně obvyklé. Velikost vzorku plně odpovídá požadavkům kladeným na bakalářskou práci.

Ve výsledkové části autorka vhodně nejprve představuje strukturu dotazovaného vzorku. Následně vyhodnotila odpovědi na jednotlivé otázky a provedla hlubší analýzu vybraných otázek ve vztahu k segmentačním kritériím. Výsledkovou část doplnila i stručnou diskusí výsledků v konfrontaci s dostupnými literárními a informačními zdroji.

Autorka odpovídajícím způsobem naplnila stanovený cíl práce. Práci zpracovávala samostatně, s vlastní invencí zejména v empirické části práce, kde vycházela nejen ze zpracované literatury, ale i z vlastních zkušeností. Struktura práce je logická. Rozsah jednotlivých kapitol je vyvážený. Jazyková úroveň předkládané práce je standardní. V práci se objevují drobné formální nedostatky, jako je nezarovnání textu do bloku (s. 26) nebo nadbytečné mezery mezi odstavci (např. s. 10, 26), opomenuté odsazení prvního řádku odstavce (s. 10), opomenutá mezera před značkou % (např. s. 33, 37, 43) nebo osamocené předložky na koncích řádků (např. s. 12, 29, 35, 37, 38). Doporučuje se neodsazovat první řádek prvního odstavce následujícího po nadpisu.

Bakalářskou práci doporučuji k obhajobě a navrhuji hodnotit stupněm **v ý b o r n ě**.

V rámci rozpravy nad bakalářskou prací by autorka mohla zodpovědět následující otázky:

Domníváte se, že „zlovyk“ nečtení podepisovaných smluv souvisí s finanční gramotností spotřebitelů?

Finanční gramotnost je i součástí vzdělávacích programů základních škol. Domníváte se, že již v rámci osnov je nějaký prostor pro rozvoj vzdělávání ve vámi zkoumané oblasti? Co byste doporučila resortu školství?

Jak podle vašeho názoru lze budovat důvěru ve finanční partnery v kontextu medializovaných kauz, jako je příklad OVB? Domníváte se například, že v šetření nejcitovanější společnost Partners Financial Services je skutečně nestrannou a nabízí všestranně prospěšné služby?

V Českých Budějovicích 18. 5. 2017


Kamil Pícha